

pp software perfect processes gmbh  
Nöllenstrasse 15a  
CH – 9443 Widnau  
T + 41 71 242 44 44  
F + 41 71 242 44 47  
www.ppsoftware.ch  
(nachfolgend pp software)

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der pp software perfect processes gmbh**

### **1. Vertragskonzept**

Verträge der pp software mit ihren Kunden bestehen aus einem Vertragsdokument und diesen AGB. Das Vertragsdokument kann ein Vertrag im engeren Sinn evtl. eine Auftragsbestätigung sein (nachfolgend Vertrag genannt). Es enthält die kommerziellen und technischen Spezifikationen. Die AGB gelten auch für Folgeaufträge, ohne dass im Einzelfall immer darauf Bezug genommen werden muss. Die AGB enthalten „Allgemeine Bestimmungen“, welche allgemein gelten, sowie besondere Bestimmungen für die einzelnen Vertragstypen.

### **2. Lizenzvertrag Software**

#### **2.1. Lizenz**

pp software erteilt dem Kunden für die im Vertrag bezeichnete Software eine Lizenz. Die Lizenz bedeutet das Recht, die Software im Objektcode auf einem eigenen System und für eigene Zwecke zu nutzen. Der Kunde hat das Recht, die Software durch einen externen Outsourcing-Dienstleister betreiben zu lassen. Dieser darf die Software nur für den Kunden einsetzen und muss sich schriftlich zur Einhaltung der Bedingungen verpflichten, welche dem Kunden durch den Vertrag und die AGB auferlegt werden. Das Nutzungsrecht ist auf die im Vertrag bezeichnete Anzahl gleichzeitiger Nutzer, Instanzen und/oder Transaktionen beschränkt. Nicht zulässig sind: der Gebrauch der Software auf einem anderen als dem Kundensystem, auf mehr Arbeitsstationen oder mobilen Zusatzgeräten als beim Erwerb der Lizenz angegeben, der Betrieb eines Rechenzentrums für Dritte mit der Software, das über den bestimmungsgemässen Gebrauch hinausgehende Kopieren der Software, die Vermietung, Verleihe oder Weitergabe der Software an Dritte, die Bearbeitung, Änderung oder Erweiterung der Software sowie die Rückführung des Objektcodes in den Sourcecode.

#### **2.2. Übergabe und Installation**

pp software übergibt dem Kunden die Software auf einem geeigneten Datenträger, bzw. stellt diese in elektronischer Form zum Download zur Verfügung. Die Installation der Software wird als Dienstleistung zusätzlich verrechnet.

#### **2.3. Lizenzgebühren**

Der Kunde verpflichtet sich, die Lizenzgebühren gemäss Vertrag zu bezahlen. Die Lizenzgebühren werden spätestens nach Lieferung bzw. Lizenzierung in Rechnung gestellt.

#### **2.4. Gewährleistung**

Zur Wahrung der Mängelrechte hat der Kunde die Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich und in nachvollziehbarer Form zu rügen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 8 Arbeitstage und beginnt mit der Auslieferung. Während dieser Zeit werden reproduzierbare Programmfehler behoben oder Umgehungs-lösungen angeboten, sofern die Software nicht den vertraglichen Spezifikationen entspricht. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen. Insbesondere wird die pp software im Rahmen der Gewährleistung keine Wartung gemäss Ziffer 3 erbringen, sofern diese über die reine Fehlerbehebung hinausgeht. Der Kunde kann, für die gekaufte Software, ab dem Zeitpunkt der Lieferung, einen Update-, Wartungs-, oder Supportvertrag bzw. eine Kombination dieser Verträge abschliessen.

### **3. Wartungsvertrag Software**

#### **3.1. Vertragsgegenstand**

Wartungsleistungen sind Dienstleistungen die der Instandhaltung der Software dienen, auf dem PC bzw. Server auf dem die Software installiert ist. Das Verschieben der Software, von einem PC bzw. Server auf einen anderen PC bzw. Server, ist nicht Bestandteil des Wartungsvertrages.

Die pp software erbringt die Wartungsleistungen, die nachfolgend definiert und in Service Level Agreements (SLA) weiter spezifiziert sind.

#### **3.2. Störungsanalyse**

pp software analysiert auftretende Störungen, ordnet diese einem Verantwortlichkeitsbereich zu und schlägt, sofern die Störung durch die pp software verursacht wird, eine geeignete Lösung vor.

### **3.3. Fehlerbehebung**

Auftretende Fehler in der Software werden von der pp software entsprechend ihrer Dringlichkeit durch Entwicklung von Korrekturcode oder von Umgehungslösungen, durch Anpassung der Bedienungsabläufe des Kunden oder durch Bereitstellen eines neuen Release der Software behoben.

Bei wesentlichen Betriebsstörungen hat der Kunde Anspruch auf eine individuelle Fehlerbehebung. In allen übrigen Fällen erfolgt die Fehlerbehebung in der Regel mit dem nächsten Release.

Releases werden nur in Verbindung mit einem Updatevertrag zur Verfügung gestellt werden.

### **3.4. Wartung von individueller Software**

Die Wartungsleistungen beziehen sich auf die im Vertrag erwähnte Standardsoftware. Die Wartung von individuell für den Kunden entwickelten Programmen oder Programmteilen ist nicht Bestandteil dieser Wartungsleistungen. Diesbezüglich gelangt Ziffer 11.3 zur Anwendung.

### **3.5. Betriebs- und Reaktionszeiten**

pp software erbringt ihre Wartungsleistungen während den ordentlichen Geschäftszeiten an der zuständigen Geschäftsstelle der pp software. Bei wesentlichen Betriebsstörungen sichert pp software während den ordentlichen Geschäftszeiten eine Reaktionszeit von 1 Arbeitstag zu.

### **3.6. Wartungsgebühren**

Als Entschädigung für die Wartungsleistungen bezahlt der Kunde der pp software die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. pp software stellt diese ab Vertragsbeginn jährlich im Voraus in Rechnung. Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

### **3.7. Gewährleistung**

pp software erbringt die Wartungsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. pp software kann jedoch nicht garantieren, dass die Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

### **3.8. Haftungsausschluss**

Trotz aller Sorgfalt und gewissenhafter Ausführung von Wartungsarbeiten, übernimmt pp software keine Haftung für mittel- oder unmittelbare Schäden an Daten, Hardware, Fremdsoftware, Personen oder finanzieller Natur.

### **3.9. Vertragsdauer**

Wartungsverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und sie sind jeweils auf das Ende des Vertragsjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

## **4. Updatevertrag Software**

### **4.1. Vertragsgegenstand**

Im Rahmen des Updatevertrages stellt die pp software den Kunden die jeweils neuen Releases (Updates) innerhalb der lizenzierten Hauptversion, der im Updatevertrag genannten Software, zur Verfügung.

### **4.2. Releases, innerhalb der lizenzierten Hauptversion**

Die Hauptversion definiert sich durch die Nummer vor dem ersten Punkt der Versionsnummer.

Neue Releases der Software werden dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt. Ein Release (freigegebenes Update) ist eine neue Fassung der Software oder ein Zusatzpaket (Patch, Bugfix, Hotfix) zur Software. Ein Release behebt Fehler, enthält technische Verbesserungen oder erweitert den Leistungsumfang der Software. Die Installation von Releases auf dem Kundensystem ist durch die pauschale Vergütung nicht abgedeckt. pp software ist berechtigt, die Erbringung von Wartungsleistungen von der Installation eines bestimmten Release abhängig zu machen. Ein neuer Release muss in der Regel innerhalb von 90 Tagen nach Freigabe oder 10 Tage nach Zustellung an den Kunden installiert werden.

### **4.3. Lieferung von neuen Releases**

Die Lieferung neuer Releases (Updates) stellt die pp software den Kunden in Form von Downloads zur Verfügung. Möchte ein Kunde ein Release nicht selbst installieren, dann kann er das Update durch einen Mitarbeiter der pp software ausführen lassen. Das Ausführen von Updates durch Mitarbeiter der pp software sind nicht Bestandteil des Updatevertrages und werden nach Aufwand separat in Rechnung gestellt.

### **4.4. Lieferung von neuen Versionen**

Eine Version (Upgrade) ist eine neue Fassung der Software, die im Gegensatz zum Release gemäss Produktbeschreibung von der pp software eine wesentliche Erweiterung der Funktionalität und/oder eine grundlegende technische Verbesserung enthält. pp software kann den Erwerb von neuen Versionen kostenpflichtig machen.

#### **4.5. Updates für individuelle Software**

Die Updates beziehen sich auf die im Vertrag erwähnte Standardsoftware. Individuelle für den Kunden entwickelte Programme oder Programmteile erfordern eine entsprechende Anpassung der Updategebühr.

#### **4.6. Updategebühren**

Als Entschädigung für die Releases bezahlt der Kunde der pp software die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. pp software stellt diese ab Vertragsbeginn jährlich im Voraus in Rechnung. Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

#### **4.7. Gewährleistung**

pp software erstellt die Releases mit der gehörigen Sorgfalt. pp software kann jedoch nicht garantieren, dass die Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

#### **4.8. Haftungsausschluss**

Trotz aller Sorgfalt und gewissenhaft entwickelt und getesteter Software, übernimmt pp software keine Haftung für mittel- oder unmittelbare Schäden an Daten, Hardware, Fremdsoftware, Personen oder finanzieller Natur.

#### **4.9. Vertragsdauer**

Updateverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und sie sind jeweils auf das Ende des Vertragsjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

### **5. Supportvertrag Software**

#### **5.1. Vertragsgegenstand**

pp software unterhält eine Hotline, welche Supportanfragen beantwortet. Der Kunde bezeichnet einen Systemverantwortlichen. Dieser sammelt die Supportanfragen betriebsintern und leitet sie an die Hotline weiter. Die Hotline ist nicht dazu bestimmt, einfache Benutzeranfragen zu bearbeiten, deren Beantwortung sich aus den Handbüchern ergeben würde, oder die Anwender auszubilden.

#### **5.2. Betriebs- und Reaktionszeiten**

pp software erbringt ihre Supportleistungen während den ordentlichen Geschäftszeiten an der zuständigen Geschäftsstelle der pp software. Bei dringenden Anfragen sichert pp software während den ordentlichen Geschäftszeiten eine Reaktionszeit von 1 Arbeitstag zu.

#### **5.3. Support für individuelle Software**

Der Support bezieht sich auf die im Vertrag erwähnte Standardsoftware. Supportanfragen zu individuelle für den Kunden entwickelten Programmen oder Programmteilen, können unter Umständen nicht von jedem Supportmitarbeiter der pp software bearbeitet werden und erfordern eine entsprechende Anpassung der Supportgebühr.

#### **5.4. Supportgebühren**

Als Entschädigung für den Support bezahlt der Kunde der pp software die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. pp software stellt diese ab Vertragsbeginn jährlich im Voraus in Rechnung. Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

#### **5.5. Gewährleistung**

pp software erbringt die Supportleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. pp software kann jedoch nicht garantieren, dass die Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.

#### **5.6. Haftungsausschluss**

Trotz aller Sorgfalt und gewissenhafter Ausführung von Supportleistungen, übernimmt pp software keine Haftung für mittel- oder unmittelbare Schäden an Daten, Hardware, Fremdsoftware, Personen oder finanzieller Natur.

#### **5.7. Vertragsdauer**

Supportverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und sie sind jeweils auf das Ende des Vertragsjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

## **6. Mietvertrag Software**

### **6.1. Vertragsgegenstand**

Der Kunde kann Software mieten, anstatt sie zu kaufen. In diesem Fall erhält der Kunde während der Dauer des Vertrages ein Gebrauchsrecht an den gemieteten Produkten gemäss Ziffer 2.1. Zudem hat er Anrecht auf Wartungsleistungen gemäss Ziffer 3 und Updates gemäss Ziffer 4.

### **6.2. Preise**

Als Entschädigung für die Miete bezahlt der Kunde der pp software die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. Diese kann monatlich, quartalsweise, halbjährlich oder jährlich im Voraus fakturiert werden.

### **6.3. Gewährleistung**

Die Gewährleistungsrechte bestimmten sich nach den Ziffern 2.4 und 3.7, 4.7 und 5.5.

### **6.4. Haftungsausschluss**

Der Haftungsausschluss bestimmt sich nach den Ziffern 3.8, 4.8 und 5.6.

### **6.5. Vertragsdauer**

Mietverträge treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und haben eine Mindestdauer von 36 Monaten. Anschliessend sind sie jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

## **7. Hostingvertrag Software**

### **7.1. Vertragsgegenstand**

Der Kunde kann Software hosten, anstatt sie zu kaufen. In diesem Fall erhält der Kunde während der Dauer des Vertrages ein Gebrauchsrecht an den gehosteten Produkten gemäss Ziffer 2.1. Zudem hat er Anrecht auf Wartungsleistungen gemäss Ziffer 3 und Updates gemäss Ziffer 4.

### **7.2. Preise**

Als Entschädigung fürs Hosting bezahlt der Kunde der pp software die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. Diese kann monatlich, quartalsweise, halbjährlich oder jährlich im Voraus fakturiert werden.

### **7.3. Gewährleistung**

Die Gewährleistungsrechte bestimmten sich nach den Ziffern 2.4 und 3.7, 4.7 und 5.5.

### **7.4. Haftungsausschluss**

Der Haftungsausschluss bestimmt sich nach den Ziffern 3.8, 4.8 und 5.6.

### **7.5. Vertragsdauer**

Hostingverträge treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und haben eine Mindestdauer von 12 Monaten. Anschliessend sind sie jeweils auf das Ende des nächsten vollen Monats mit einer Frist von 1 Monat schriftlich kündbar.

## **8. Kaufvertrag für Hardware sowie für Software von Drittherstellern**

### **8.1. Vertragsgegenstand**

pp software verkauft dem Kunden die im Vertrag bezeichnete Hardware, welche entweder von Drittherstellern oder von pp software selber hergestellt, respektive zusammengesetzt wird. Zudem verkauft pp software dem Kunden Software von Drittherstellern, insbesondere Betriebssysteme, Netzwerksoftware, Zeiterfassung und Office-Produkte. Umfang und Inhalt der Softwarelizenz ergeben sich dabei aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers.

Für den Fall, dass solche Herstellerlizenzen nicht gültig vereinbart wurden, gelangen die Lizenzbedingungen gemäss Ziffer 2.1 zur Anwendung.

Der Kunde anerkennt die Schutzrechte der Hersteller an Programmen und Dokumentationen und wird die entsprechenden Schutzrechtsvermerke unverändert belassen. Der Kunde verpflichtet sich, Software und Dokumentation Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

### **8.2. Lieferung**

pp software liefert an den Betriebsort des Kunden. pp software übergibt dem Kunden die Software von Drittherstellern auf dem vom Hersteller an pp software abgegebenen Datenträger oder stellt diese für den Download zur Verfügung. Eine Dokumentation wird nur abgegeben, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Die Installation der Software wird als Dienstleistung verrechnet.

### **8.3. Preise**

Der Kunde verpflichtet sich, die im Vertrag bezeichneten Hardwarekaufpreise und Lizenzgebühren zu bezahlen. Diese werden von pp software nach Lieferung in Rechnung gestellt.

### **8.4. Gewährleistung für Hard- und Software von Drittherstellern**

Zur Wahrung seiner Mängelrechte hat der Kunde die ihm gelieferte Hardware und Software unmittelbar nach Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel sofort schriftlich zu rügen. Für Drittprodukte ergeben sich die Gewährleistungsrechte aus den Herstellerbedingungen. Sofern diese nichts anderes regeln, beträgt die Gewährleistungsfrist 3 Monate.

Gegenüber pp software bestehen diese Gewährleistungsrechte für Drittprodukte ausschliesslich darin, dass pp software die Gewährleistung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten im Namen des Kunden einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt pp software die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab.

### **8.5. Garantie für Hardware von pp software**

Für von pp software zusammengesetzte Hardwareprodukte garantiert pp software, fehlerhafte Produkte während einer Zeitdauer von 1 Jahr von pp software kostenlos zu reparieren oder zu ersetzen. Es handelt sich dabei um eine Bring-in Garantie. Weitere Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen. Zusatzleistungen werden nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von pp software in Rechnung gestellt.

### **8.6. Haftungsausschluss**

pp software übernimmt keine Haftung für mittel- oder unmittelbare Schäden an Daten, Hardware, Fremdsoftware, Personen oder finanzieller Natur, die durch die gelieferten Produkte entstehen.

## **9. Supportvertrag für Hard- und Software von Drittherstellern**

### **9.1. Vertragsgegenstand**

pp software erbringt während den ordentlichen Geschäftszeiten gemäss Ziffer 3.5 über die Gewährleistung hinaus Supportleistungen für Hardware und Software von Drittherstellern, sofern der Kunde vorgängig einen entsprechenden Supportvertrag abgeschlossen hat.

Der Inhalt der Supportleistungen ergibt sich aus dem entsprechenden SLA.

### **9.2. Preise**

Als Entschädigung für die definierten Supportleistungen bezahlt der Kunde pp software die im Vertrag bezeichnete pauschale Vergütung. pp software stellt diese ab Vertragsbeginn je nach Vertrag entweder jährlich oder quartalsweise im Voraus in Rechnung.

Zusatzleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen in Rechnung gestellt.

### **9.3. Gewährleistung**

pp software erbringt die Supportleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. pp software kann jedoch nicht garantieren, dass die unterstützten Produkte ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden können.

### **9.4. Haftungsausschluss**

Trotz aller Sorgfalt und gewissenhafter Ausführung von Supportleistungen, übernimmt pp software keine Haftung für mittel- oder unmittelbare Schäden an Daten, Hardware, Fremdsoftware, Personen oder finanzieller Natur.

### **9.5. Vertragsdauer**

Supportverträge sind auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie treten auf das im Vertrag genannte Datum in Kraft und sie sind jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündbar.

## **10. Dienstleistungsvertrag**

### **10.1. Vertragsgegenstand**

pp software erbringt EDV-Dienstleistungen wie Installation von Hardware und Software, Vornahme von kundenspezifischen Einstellungen der Software (Customizing und Parametrisierung), Rollouts, Durchführung der Datenübernahme, Durchführung von Projekten, Unterstützung bei der Projekteinführung und Inbetriebnahme (Projektmanagement), Durchführung von Tests, Schulung sowie Support des Kunden. Die von pp software jeweils zu erbringenden Dienstleistungen werden im Vertrag beschrieben.

### **10.2. Systemintegration**

pp software übernimmt die Verantwortung für die Systemintegration nur, wenn dies im Vertrag ausdrücklich erwähnt wird. Die Übernahme dieser Verantwortung setzt voraus, dass der Kunde seine Anforderungen vorgängig spezifiziert. Übernimmt pp software keine Verantwortung für die Systemintegration, so liefert pp software auf „Zeit und Material“-Basis und der Verkauf von Hardware, die Lizenzierung von Software sowie die Erbringung von Dienstleistungen werden als voneinander unabhängige Rechtsgeschäfte betrachtet.

### **10.3. Erfüllungsort**

Dienstleistungen werden nach Wahl von pp software entweder an einer Geschäftsstelle von pp software oder beim Kunden erbracht. Werden Dienstleistungen beim Kunden erbracht, werden die An-/Abfahrtskosten in Rechnung gestellt, sofern dies im Vertrag nicht gesondert geregelt ist.

### **10.4. Preise**

Dienstleistungen werden von pp software zu den im Vertrag bezeichneten Konditionen in Rechnung gestellt. Fehlt es an einer besonderen Vereinbarung, rechnet pp software nach Aufwand zu den jeweils gültigen Ansätzen ab.

### **10.5. Gewährleistung**

Bei jeder Dienstleistung wendet pp software die entsprechende Sorgfalt an. Ist aufgrund einer Dienstleistung ein zu übergebendes Arbeitsergebnis geschuldet, gewährleistet pp software, dass das Arbeitsergebnis am Zeitpunkt der Übergabe den Spezifikationen entspricht, wie sie im Vertrag definiert wurden. Mängel hat der Kunde unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Die Gewährleistungsfrist beträgt in solchen Fällen 3 Monate und beginnt mit der Abnahme durch den Kunden. Die Gewährleistung ist beschränkt auf Nachbesserung durch pp software. Andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

## **11. Entwicklungsvertrag Individualsoftware**

### **11.1. Vertragsgegenstand**

pp software entwickelt im Auftrag des Kunden Individualsoftware. Auf einen solchen Auftrag gelangen die Bestimmungen über den Dienstleistungsvertrag gemäss Ziffer 9 zur Anwendung. Der Kunde hat unter Vorbehalt von Ziffer 10.4. keinen Anspruch auf Übergabe des Sourcecodes.

### **11.2. Preise**

Der Kunde verpflichtet sich, die im Vertrag bezeichnete Entschädigung zu den dort erwähnten Zahlungsterminen zu bezahlen.

### **11.3. Support von Individualsoftware**

Für Individualsoftware werden keine Wartungsleistungen, sondern nur Supportleistungen erbracht. Als Entschädigung dafür, dass pp software die Supportbereitschaft aufrechterhält, bezahlt der Kunde eine jährliche Supportgebühr im Umfang von 20% der kumulierten Entwicklungskosten der unterstützten Software.

Nimmt der Kunde effektiv Supportleistungen in Anspruch, wie zum Beispiel Analyse, Beratung, Unterstützung via Remote Access oder vor Ort Fehlerbehebung, so werden diese Leistungen nach Aufwand zu den gültigen Ansätzen von pp software in Rechnung gestellt.

### **11.4. Herausgabe des Sourcecodes**

Stellt pp software den Support von Individualsoftware ein, so kann der Kunde die Übergabe des Sourcecodes der Individualsoftware verlangen. Der Kunde darf den Sourcecode nur im Rahmen der ihm gewährten Lizenz nutzen. Es ist ihm untersagt, den Sourcecode darüber hinaus kommerziell zu verwenden oder Dritten bekannt zu machen.

## **12. Allgemeine Bestimmungen**

### **12.1. Termine**

Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme sind ohne ausdrückliche Zusicherungen im Vertrag Richtwerte und nicht verbindlich.

### **12.2. Übergabe, Abnahme und Genehmigung**

pp software erfüllt die geschuldete Leistung durch Übergabe des Produktes oder des Arbeitsergebnisses. Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Arbeitsergebnisses nicht ausschliessen, hindern die Abnahme nicht. Eine formelle Abnahme, bei welcher anhand von Tests die Einhaltung der Abnahmekriterien geprüft wird, findet nur statt, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Findet in diesem Fall die Abnahme nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem vereinbarten Abnahmedatum statt, so gilt die Abnahme als erfolgt. In allen übrigen Fällen gilt die Abnahme als erfolgt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen ab Ablieferung schriftlich eine Abnahmeverweigerung ausspricht. Produkte und Arbeitsergebnisse gelten in jedem Fall als abgenommen und genehmigt, wenn der Kunde diese produktiv einsetzt.

### **12.3. Annahmeverzug des Kunden**

Nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, so kann pp software nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen.

### **12.4. Verzug von pp software**

Wird ein verbindlich vereinbarter Termin nicht eingehalten und ist diese Verzögerung durch pp software verschuldet, hat der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zu setzen. Wird auch diese Frist nicht eingehalten, so befindet sich pp software im Verzug und der Kunde kann die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen.

### **12.5. Preise und Spesen**

Sämtliche Preisangaben verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben.

pp software kann im Einzelfall Vorauszahlung verlangen. pp software hat Anspruch auf Ersatz der Spesen im effektiv angefallenen Umfang. pp software kann Spesenpauschalen verlangen.

pp software ist berechtigt, ihre Preise jederzeit zu ändern. Gültig sind jeweils die Preise und Spesenansätze gemäss der aktuellen Preisliste von pp software.

### **12.6. Rechnungsstellung und Fälligkeit**

Rechnungen von pp software gelten als anerkannt, wenn ihnen nicht innerhalb von 7 Tagen schriftlich widersprochen wird. Sie sind innerhalb von 10 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres in Verzug.

### **12.7. Reisezeit**

Reisezeit gilt als Arbeitszeit. pp software kann für die Reisezeit Pauschalen verlangen.

### **12.8. Zusatzaufwand**

Folgende Leistungen kann pp software zusätzlich zu einer vertraglich vereinbarten Entschädigung nach Aufwand in Rechnung stellen:

- Leistungen, die nicht im definierten Leistungsumfang enthalten sind;
- Leistungen für die Analyse und die Behebung von Störungen, welche nicht von gelieferten oder gewarteten Komponenten verursacht wurden oder die nicht reproduzierbar sind (Fehlbedienungen, unkorrekte Manipulationen, unautorisierte Eingriffe, Einwirkungen von Drittprodukten, Fehler im vom Kunden oder von Dritten zur Verfügung gestellten Datenmaterial, Änderungen an den Datenbeständen, die nicht über die lizenzierten Programme von pp software erfolgen);
- Leistungen für die Behebung von Fehlfunktionen, welche durch physikalische Einwirkung oder höhere Gewalt entstehen (physische Beschädigung durch den Kunden oder Dritte, Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Elementarschäden, Tierfrass, Einflüsse durch ungewöhnliche physikalische, chemische oder elektrische Belastungen);
- Aufwand, der entsteht, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat;
- Aufwand, der durch Software-/Viren-Angriffe verursacht wurde.

### **12.9. Zahlungsverzug des Kunden**

Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung von pp software in Verzug, so kann pp software einen Verzugszins von 5% verlangen und nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die gesetzlichen Verzugsrechte geltend machen, respektive einen auf eine bestimmte oder unbestimmte Dauer abgeschlossenen Vertrag fristlos kündigen.

### **12.10. Mitwirkungspflichten**

Der Kunde muss alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass pp software die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Der Kunde ist insbesondere für folgende Bereiche verantwortlich:

- Ansprechpartner: Bezeichnung von fachkundigen und entscheidungsbefugten Ansprechpartnern im Betrieb des Kunden;
- Ausbildung: Ausbildung der Mitarbeiter in Bezug auf die Vertragsprodukte; Vermittlung der allgemein üblichen Anwenderkenntnisse und, falls erforderlich, Ausbildung von Superusern;
- Störungs- und Fehlermeldung: Unverzügliche Information beim Auftreten von Störungen und Fehlern durch den Systemverantwortlichen in der von pp software vorgegebenen Form; möglichst genaue Beschreibung und Dokumentation der auftretenden Störungen;
- Datenverantwortung: Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten; Eingabe der Daten; Datenübernahme und Wiederherstellung der Daten; Verantwortung für Datenintegrität und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften;
- Datensicherung: Ausführung und Kontrolle der Datensicherung und sichere Aufbewahrung der Backups, sofern diese Aufgaben im betreffenden Vertrag nicht ausdrücklich von pp software übernommen werden;
- Infrastruktur: Bereitstellung von geeigneten Räumlichkeiten für die Installation von Vertragsprodukten; Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bezüglich Raumtemperatur und Sauberkeit von Räumlichkeiten, in welchen sich Komponenten befinden; Sicherstellung der Stromversorgung; Gewährung des Zutritts für pp software-Mitarbeiter zu den Räumlichkeiten des Kunden; Sicherung der Vertragsprodukte gegen unbeabsichtigten Verlust, Beschädigung, Diebstahl und Elementarschäden;
- Benutzungsvorschriften: Einhaltung der von pp software bzw. den Herstellern vorgegebenen Benutzungsvorschriften; sorgfältige Behandlung und äusserliche Reinigung der Vertragsprodukte;
- Unterstützung von pp software: Mithilfe bei Arbeiten im Betrieb des Kunden nach Anweisung von pp software, Ausführung der von pp software dem Kunden zugewiesenen Arbeiten;
- Schnittstellen: Definition und Programmierung der kundenseitig zu realisierenden Schnittstellen;
- Komponenten des Kunden: termingerechte Bereitstellung, Betrieb und Unterhalt der kundenseitig zu beschaffenden Komponenten;
- Nebenunternehmer: Koordination und Sicherstellung der Leistungserbringung von Nebenunternehmern;
- Kommunikation: Bereitstellung und Sicherstellung von Datenkommunikation, Internetanschluss und Telefonie; Verwaltung der Schnittstelle mit den entsprechenden Anbietern;
- Fernwartung: Einrichtung und Unterhalt der kundenseitig zu installierenden technischen Einrichtungen für die Fernwartung für jedes gewartete Produkt;
- Verantwortung für Produktauswahl: Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass die von ihm eingesetzten Produkte den von ihm beabsichtigten Zweck erfüllen.
- Verbrauchsmaterial: Besorgung von Verbrauchsmaterial wie Toner, Papier und Disketten sowie Ersatz von Verschleissteilen.

### **12.11. Rechte am Arbeitsergebnis**

Soweit im Vertrag nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch pp software oder deren Subunternehmer erstellten Arbeitsergebnissen bei pp software. Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.

### **12.12. Gewährleistungsausschluss bei Selbstverschulden**

Eine eigenmächtige Nachbesserung durch den Kunden oder durch Dritte ist ausgeschlossen. Sofern der Kunde Hardware- oder Softwareprodukte unsachgemäss behandelt, selber verändert oder repariert oder solche Handlungen durch nicht von pp software autorisierte Dritte vornehmen lässt, verliert er sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche. Überdies kann pp software den dadurch verursachten, zusätzlichen Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen in Rechnung stellen.

### **12.13. Haftung**

pp software haftet höchstens bis zum Preis des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Im Falle wiederkehrender Dienstleistungen (Wartung etc.) gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung. Für Vermögensschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, eigene Aufwendungen des Kunden, Regressansprüche Dritter, Verzugsschäden, Schäden aus Datenverlust und Datenbeschädigung, Schäden aus der kommerziellen Anwendung der Produkte und für aus dem Beizug Dritter resultierende Kosten wird jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

### **12.14. Verrechnungsausschluss**

Mit Forderungen der pp software kann der Kunde nur solche Gegenforderungen verrechnen, die von pp software schriftlich anerkannt wurden.



#### **12.15. Sicherheiten**

pp software behält sich das Eigentum an den verkauften Hardware- und Softwareprodukten vor, bis der Kunde die Hard- bzw. Softwareprodukte vollständig bezahlt hat. Der Kunde verpflichtet sich, Eigentumsvorbehalte Dritten, insbesondere allfälligen Vermietern bzw. Hostern, mitzuteilen, sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Hardware- und Softwareprodukte nicht zu veräußern und sie sorgfältig zu behandeln. Die Erteilung einer Nutzungslizenz erfolgt unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung der Lizenzgebühren, bzw. der pünktlichen Bezahlung der Hosting- oder Mietgebühren. Unterlässt der Kunde die Bezahlung der Lizenz-, Hosting- oder Mietgebühren, so verliert er nach einmaliger schriftlicher Mahnung sämtliche Nutzungsrechte an der unbezahlten Software und ist verpflichtet, sämtliche Kopien der Software zu löschen und Datenträger sowie Dokumentationen an pp software zurückzugeben. Bei Miete von Hard- bzw. Software bleibt das Eigentum bei pp software. Der Kunde behält die Nutzungsrechte so lange, wie er die Miete fristgerecht bezahlt. pp Software behält sich das Recht vor, die vermietete Soft- bzw. Hardware bei Zahlungsverzug nach einer einmaligen Mahnung mit angemessener Zahlungsfrist zurück zu fordern.

#### **12.16. Geheimhaltung**

pp software und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

#### **12.17. Schlussbestimmungen**

Sind einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der darauf basierenden Verträge unwirksam, so sollen die übrigen Bestimmungen trotzdem Geltung haben und der Vertrag ist so auszulegen und zu ergänzen, dass der mit den unwirksamen Bestimmungen angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht werden kann.

Anwendbar ist schweizerisches Recht.

Gerichtsstand ist der Sitz von pp software.

Allgemeine Geschäftsbedingungen pp software Stand 2017.